

Direitos do paciente frente ao plano de saúde

O que as normas garantem, com a base legal de cada ponto.

Alan Miranda · Advogado · Sócio da Borges e Miranda Advogados Associados (Reg. OAB/SP 51.987)

As regras do plano de saúde estão na Lei 9.656/1998 e em resoluções da ANS. Este guia reúne as mais usadas no dia a dia: negativa, prazos, terapias, tratamentos fora do rol, urgência, reajuste e rede credenciada.

1 Negativa de cobertura: o que a operadora deve fazer

Em **todo pedido** ao plano, por qualquer canal, a operadora deve fornecer um **número de protocolo** logo no início do atendimento.

RN ANS 623/2024, art. 10

Prazo de resposta: urgência e emergência, **imediatamente**. Demais casos, se não houver resposta imediata, em até **5 dias úteis**. Alta complexidade ou internação eletiva, em até **10 dias úteis**.

RN ANS 623/2024, art. 12

Toda negativa deve ser **registrada por escrito** e informada ao beneficiário, **mesmo sem pedido**, com o **motivo** e a cláusula contratual ou a norma que a justifica, em formato que permita **impressão ou download**.

RN ANS 623/2024, art. 14

O beneficiário pode pedir a **reanálise** da solicitação à **Ouvidoria** da operadora, sem formalidades. O documento da negativa deve informar essa possibilidade.

RN ANS 623/2024, art. 16

2 Prazos máximos para o plano garantir o atendimento

Consulta básica (pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia): em até **7 dias úteis**.

RN ANS 566/2022, art. 3º, I

Consulta nas demais especialidades médicas: em até **14 dias úteis**.

RN ANS 566/2022, art. 3º, II

Consulta ou sessão com **fonoaudiólogo, nutricionista, psicólogo, terapeuta ocupacional ou fisioterapeuta**: em até **10 dias úteis**.

RN ANS 566/2022, art. 3º, III a VII

3 Terapias

Não há **limite de sessões** de psicologia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e fisioterapia. A regra vale para **todos** os beneficiários.

RN ANS 541/2022

Para **TEA e transtornos globais do desenvolvimento**, a cobertura é do **método ou técnica indicados pelo médico assistente**.

RN ANS 539/2022

4 Tratamento fora do rol da ANS

O rol de procedimentos da ANS é a **referência básica** de cobertura.

Lei 9.656/1998, art. 10, §12

Tratamento prescrito pelo médico e **fora do rol** deve ser autorizado quando houver **comprovação de eficácia** baseada em evidências científicas e plano terapêutico, **ou** recomendação da **Conitec** ou de órgão internacional de avaliação de tecnologias em saúde.

Lei 9.656/1998, art. 10, §13 (Lei 14.454/2022; tema da ADI 7265 no STF)

5 Urgência, emergência e carência

Quando o contrato prevê carência, o prazo máximo é de **24 horas** para a cobertura de **urgência e emergência**. Para os demais casos, 180 dias; para parto a termo, 300 dias.

Lei 9.656/1998, art. 12, V

Emergência: risco imediato de vida ou de lesões irreparáveis, caracterizado em declaração do médico assistente. **Urgência:** acidentes pessoais ou complicações no processo gestacional.

Lei 9.656/1998, art. 35-C

6 Reajuste e rede credenciada

É vedado o reajuste por **mudança de faixa etária** para quem tem **mais de 60 anos** e participa do plano há **mais de 10 anos**.

Lei 9.656/1998, art. 15, parágrafo único

A substituição de um prestador credenciado só é permitida por **outro equivalente**, com **comunicação aos beneficiários com 30 dias de antecedência**.

Lei 9.656/1998, art. 17

Documentos que costumam ser pedidos

- | | |
|---|---|
| ☐ Pedido médico (com a indicação do tratamento ou do método) | ☐ Negativa por escrito da operadora |
| ☐ Número de protocolo de cada solicitação (data e canal) | ☐ Contrato ou carteirinha do plano |
| | ☐ Comprovantes de pagamento das mensalidades |
| | ☐ Relatórios e laudos atualizados |

Canais

- Operadora:** faça o pedido e anote o protocolo (RN 623/2024, art. 10).
- Ouvidoria da operadora:** reanálise da solicitação negada (RN 623/2024, art. 16).
- ANS:** reclamação pelo rito de Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), citado na RN 623/2024, art. 18.

Conteúdo informativo, com base nas normas em vigor em 30/09/2026. Não é consulta, não analisa casos concretos e não garante resultado. As normas mudam: confira sempre a data de atualização.

Alan Miranda · Advogado · Sócio da Borges e Miranda Advogados Associados (Reg. OAB/SP 51.987)